

W ramach Biura Kontroli Wewnętrznej skargi, wnioski i petycje rozpatrywane były przez Referat Skarg i Wniosków Biura Kontroli Wewnętrznej, składający się z 5 pracowników i kierownika. Zadanie BK/01 Rozpatrywanie skarg i wniosków realizowane było poprzez wykonywanie następujących działań:

1. Przyjmowanie skarg, wniosków i petycji, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu Miasta Krakowa i miejskich jednostek organizacyjnych podległych Miastu Kraków.

Pracownicy Referatu Skarg i Wniosków przyjmują na bieżąco wszystkie osoby, mające zamiar złożyć skargę. Osobom tym udzielana jest doraźna pomoc i porady w zakresie przedstawianych problemów. W I kwartale 2011 r. pracownicy Referatu Skarg i Wniosków obsłużyli osobiście (w tym za pośrednictwem telefonu) 57 interesantów, udzielając informacji i wyjaśnień. Podczas bezpośrednich kontaktów przyjęto do protokołów 14 skarg i 3 petycje .

2. Prowadzenie rejestru skarg i wniosków.

W okresie od 1 stycznia 2011 r. do 31 marca 2011 r. Referat Skarg i Wniosków zarejestrował wpływ:

- 239 skarg, z czego 59 skarg wpłynęło do innych komórek organizacyjnych UMK lub miejskich jednostek organizacyjnych (MJO);
- 101 petycji;
- 1 wniosek.

3. Prowadzenie postępowań wyjaśniających oraz przygotowywanie projektów odpowiedzi na wpływające skargi, wnioski i petycje.

W I kwartale 2011 r. rozpoznano ogółem 212 skarg (część skarg wpłynęła w IV kwartale 2010 roku). 163 skarg zostało załatwionych przez Referat Skarg i Wniosków, a w 3 przypadkach działania polegały również na przekazaniu skarg w części do rozpatrzenia innym organom według właściwości. 49 skarg zostało zgłoszonych i rozpatrzonych przez inne komórki lub jednostki organizacyjne. Część skarg, które wpłynęły w I kwartale 2011 r., nadal jest w trakcie załatwiania.

W porównaniu do IV kwartału 2010 roku ilość skarg rozpatrzonych w I kwartale 2011 r. spadła, tj. odpowiednio: 233 i 212 skarg (załącznik nr 1) i osiągnęła wartość zbliżoną do tej odnotowanej w I kwartale 2009 r. Należy zarazem zwrócić uwagę na okoliczność, że w niektórych przypadkach skargi dotyczyły zakresu działania kilku komórek organizacyjnych Urzędu lub miejskich jednostek organizacyjnych, stąd też suma skarg rozpatrzonych ogółem nie jest tożsama z liczbą skarg rozpoznanych w rozbiciu na UMKi MJO (w ujęciu skarg przedstawionych w rozbiciu na UMK i MJO, co obrazuje załącznik Nr 2, wartości liczbowe są wyższe, aniżeli w przypadku skarg rozpatrzonych ogółem). Porównanie danych z ostatnich dwóch kwartałów w odniesieniu do skarg rozbitych na UMK i MJO pozwala na stwierdzenie, że ilości te w przypadku UMK zmniejszyły się zauważalnie i wyniosły 85 skarg (odnotowano 7 skarg mniej na UMK), zaś w przypadku MJO nie uległy zmianie i wyniosły tyle samo co w poprzednim kwartale, tj. 128 skarg (załącznik nr 2). W przypadku UMK liczba skarg utrzymuje się na zbliżonym poziomie z tendencją lekko spadkową, a w przypadku MJO, po dużym wzroście na przełomie roku 2009/2010 oraz po odnotowywanym spadku takich skarg w następnych kwartałach, w ostatnim czasie te wartości się ustabilizowały.

Ponadto odnotowano łącznie 17 skarg, które dotyczyły działalności miejskich spółek, Powiatowego Inspektoratu Nadzoru Budowlanego oraz takich, które nie dotyczyły Gminy Miejskiej Kraków.

W I kwartale 2011 r. ilość skarg uzasadnionych ogółem zwiększyła się w porównaniu do ubiegłego kwartału (wzrost o 5 skarg), przy czym ilość skarg uzasadnionych na Wydziały UMK zwiększyła się o 1 skargę (6 skarg zasadnych w IV kwartale 2010 r. i 7 w I kwartale 2011 r.), natomiast ilość takich skarg na MJO zwiększyła się o 4 skargi (odpowiednio: 15 i 11). Stosunek skarg uzasadnionych (22) do ich ogólnej liczby (212) wyniósł w I kwartale 2011 r. 10,38% (w poprzednim kwartale – 7,3%). Odsetek ten w odniesieniu do skarg na UMK wyniósł 8,23%, natomiast w przypadku skarg na MJO – 11,72%. Linia trendu wyznaczona dla skarg uzasadnionych ogółem w dalszym ciągu jest spadkowa (załącznik nr 3), podobnie jak linia trendu skarg uzasadnionych na UMK. Z kolei w przypadku skarg uzasadnionych na MJO wyznaczona linia trendu jest lekko wznosząca (załącznik nr 4).

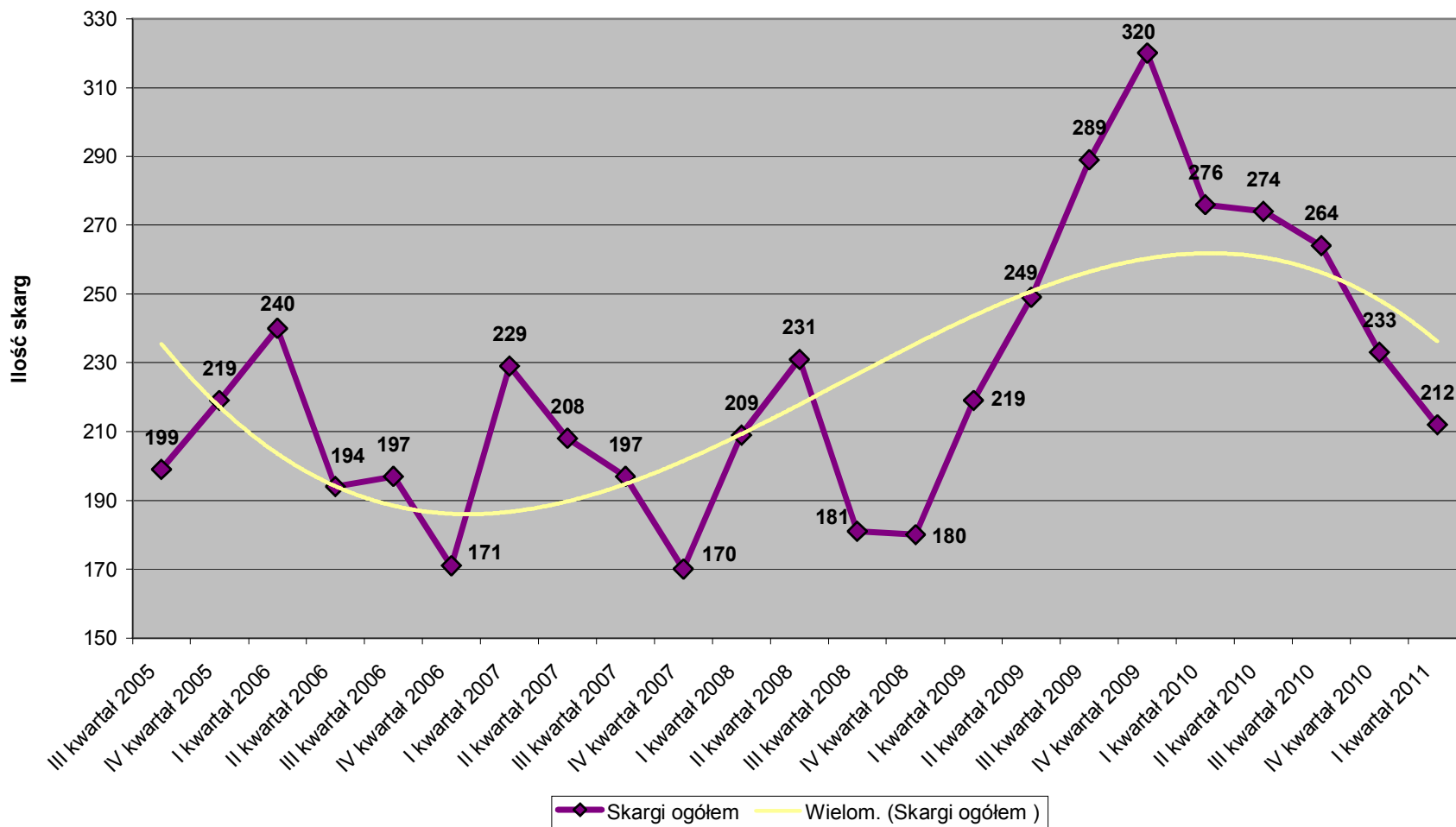
W przypadku skarg zgłaszanych do Biura Kontroli Wewnętrznej, a rozpatrywanych przez inne komórki organizacyjne UMK, czy też jednostki organizacyjne Gminy, osoby kierujące tymi jednostkami najczęściej z własnej inicjatywy wyciągały konsekwencje służbowe wobec pracowników winnych powstania nieprawidłowości i uchybień. Taka sytuacja miała miejsce w 10 sprawach. W sytuacjach stwierdzenia nieprawidłowości w działaniu komórek organizacyjnych UMK oraz miejskich jednostek organizacyjnych, jeżeli osoby kierujące tymi jednostkami nie podjęły z własnej inicjatywy działań naprawczych i dyscyplinujących, Biuro Kontroli Wewnętrznej we własnym zakresie przygotowywało pisma zobowiązujące Dyrektorów do podjęcia działań systemowych, zwiększenia nadzoru nad podległymi pracownikami, pouczenia ich, a w przypadkach rażących naruszeń – wystąpienia o wyciągnięcie konsekwencji służbowych. Takich wystąpień przygotowano w I kwartale 2011 r. - 7.

W I kwartale 2011 r. rozpoznano również 96 petycji (tyle samo co w poprzednim kwartale). W większości spraw petycje załatwiano poprzez udzielanie zainteresowanym wyjaśnień. W uzasadnionych przypadkach załatwienie polegało również na inicjowaniu podjęcia działań przez odpowiednie jednostki Urzędu lub na interwencjach zewnętrznych w związku z sygnalizowanymi przez zainteresowanych nieprawidłowościami pracy innych urzędów i instytucji.

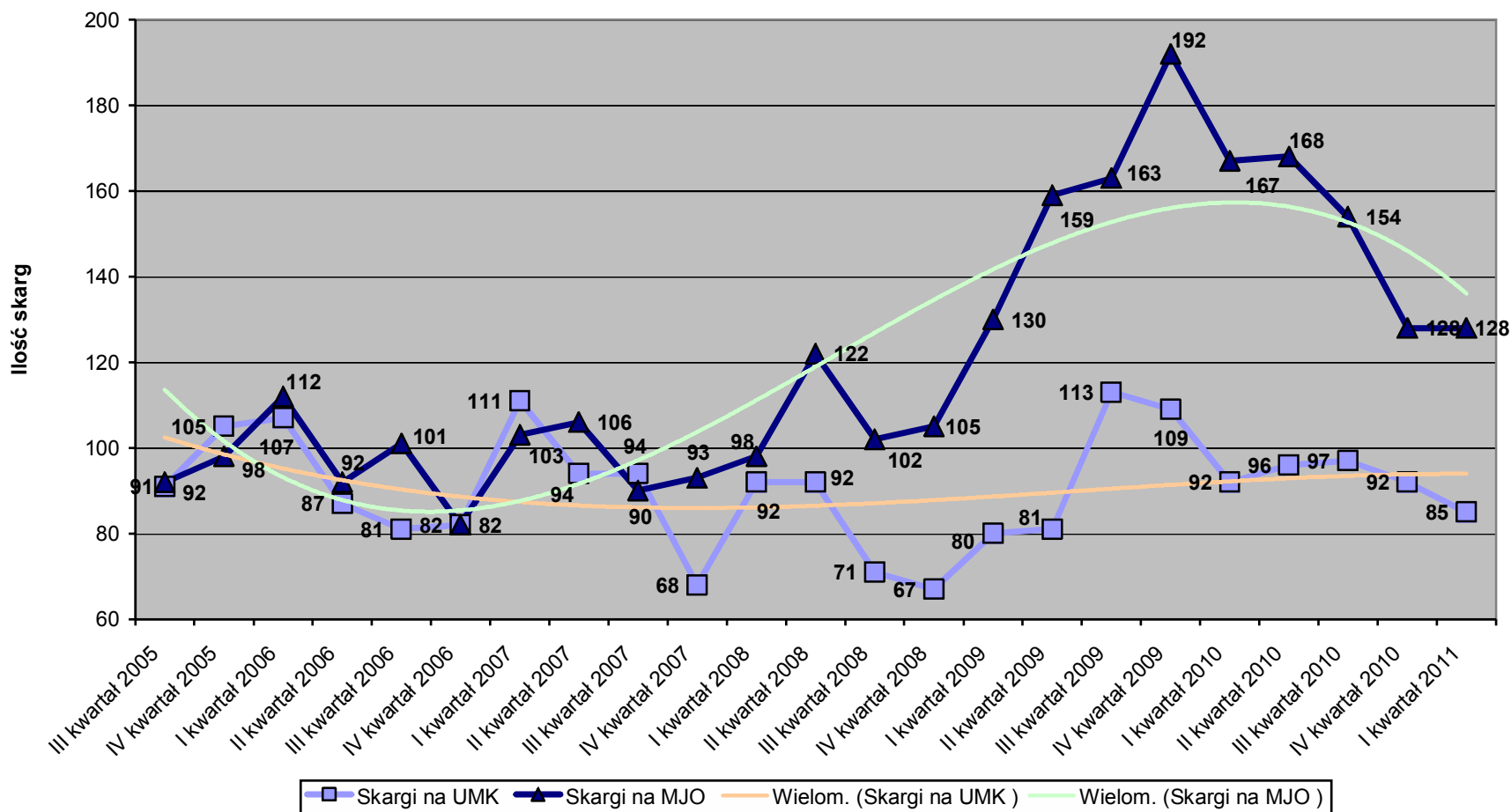
W analizowanym okresie rozpoznany został ponadto 1 wniosek.

Spośród wszystkich rozpatrzonych skarg i petycji rozpoznano 14 spraw, które Przewodniczący Rady Miasta Krakowa przekazał do załatwienia Prezydentowi Miasta Krakowa, zgodnie z kompetencjami.

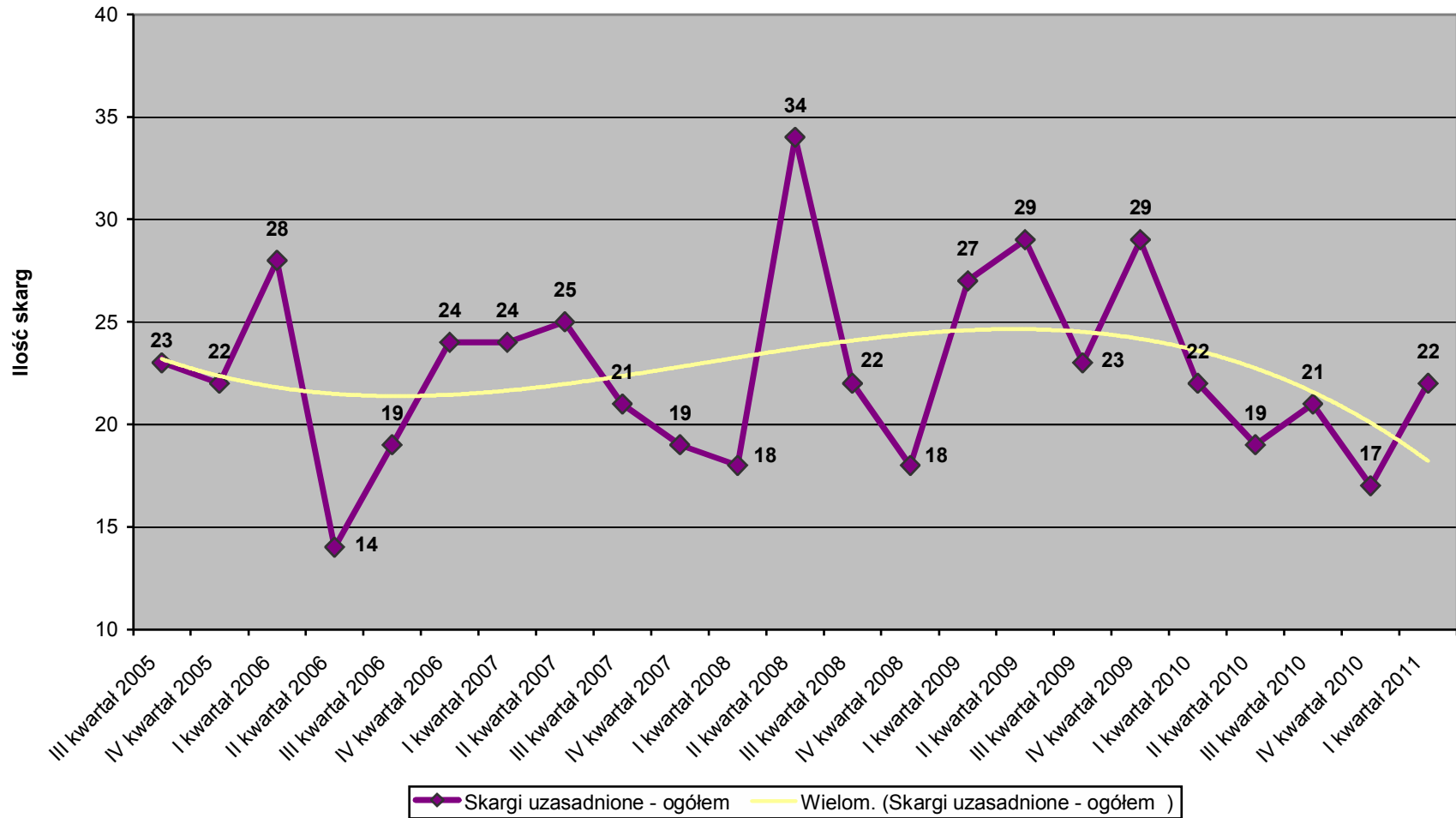
Skargi rozpoznane ogółem - trend



Skargi rozpatrzone w rozbiciu na UMK i MJO - trendy
 (bez skarg na spółki miejskie, PINB i nie dotyczących Gminy Miejskiej Kraków)



Skargi rozpatrzone uzasadnione - trend



Skargi rozpatrzone uzasadnione w rozbiciu na UMK i MJO - trendy

